

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

*Факультет № 6
Кафедра соціології та психології*

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

навчальної дисципліни «Сучасні психологічні практики»
вибіркових компонент
освітньої програми другого (магістерського) рівня вищої освіти

053 Психологія (практична психологія)

Тема № 5 Коучінг

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 № 7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 № 7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 № 7

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології

Протокол від 15.08.2023 №8

Розробник:

1. Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук, доцент Маннапова К.Р.

Рецензенти:

1. Доцент кафедри педагогіки та психології Харківської державної академії фізичної культури, кандидат психологічних наук, доцент Павлик О.М.
2. Доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 ХНУВС, кандидат психологічних наук Твердохвалова Ю.Л.

План лекції

1. Коучинг як вид та парадигма консультування
2. Етапи індивідуального коучингу
3. Технології коучингу

Рекомендована література:

Основна:

1. Карпенко Є. В. Правові колізії розвитку психотерапії в Україні. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. Вип. 2. Львів : Львівський держ. ун-т внутр. справ, 2014. С. 74-81.
2. Романова С. М. Коучінг як нова технологія в професійній освіті. *Вісник Нац. авіац. ун-ту. Серія : Педагогіка. Психологія*. 2010. Вип. 3. С. 83–86.

Текст лекції

1. Коучинг як вид та парадигма консультування

Коучинг з'явився завдяки Тімоті Голвею. У своїй книзі «Внутрішня гра в теніс», виданій у 1974 р., він сформулював концепцію цього методу. Основна ідея полягає в тому, що головний суперник спортсмена — це не інша людина чи обставини. Перешкодою на шляху до досягнення мети стає так званий «суперник у голові». Саме він заважає реалізації цілей. Коуч постає наставником, який, однак, нічого не нав'язує своєму клієнтові. Він вчить гравця самостійно шукати шляхи досягнення поставлених цілей шляхом подолання внутрішніх перешкод. Коли людина цього навчиться, їй більше не потрібен буде тренер.

У 1992 році Джон Уїтмор продовжив розвивати ідеї коучингу, застосувавши їх до менеджменту і бізнесу. Свої роздуми він втілював у книзі «Коучинг високої ефективності».

Тут варто згадати і Томаса Дж. Леонарда, який заснував Університет коучів і ще низку організацій, де об'єднують і навчають тренерів, які практикують метод коучингу.

Види коучингу

Нині відомі різні види коучингу, які розроблялися в міру розвитку цього методу, виходячи з необхідності адаптації його до певних умов або сфери застосування. Його можна класифікувати за кількома параметрами:

За кількістю учасників:

- Індивідуальний коучинг.
- Груповий (або корпоративний).

За сферою застосування:

- Бізнес-коучинг. Його призначення — відшукати ефективні шляхи реалізації цілей компанії. Коуч обов'язково повинен працювати як з

керівниками організації, так і з групами співробітників.

— Кар'єрний коучинг. Його мета може полягати в супроводженні клієнта в пошуку ним роботи, в оцінюванні професійних можливостей і компетенцій, у виборі найбільш дієвого шляху розвитку тощо.

— Лайф-коучинг. Передбачає індивідуальну роботу з клієнтом. Людина може звернутися до коуч-тренера з різними проблемами: в роботі, особистих взаєминах, самооцінці, здоров'я. Разом з коучем клієнт шукає шляхи позитивних зрушень у проблемних аспектах життя.

Сучасні технології розкривають широкі можливості як для клієнта, так і для самого тренера. Якщо раніше був доступний тільки очний формат коучингу (особиста зустріч), то тепер успішно впроваджується і заочний формат. Наприклад, популярним стає телефонний коучинг й інтернет-коучинг з використанням соціальних мереж, програм.

2. Етапи індивідуального коучингу

Коуч направляє самостійну роботу клієнта, задаючи питання, наприклад: "Які перешкоди ви бачите на шляху до вашої мети?", "Яким чином ви зможете подолати ці перешкоди?" або "Чи достатньо у вас інформації для того, щоб довіряти цьому партнеру або співробітнику?", "Яка при цьому ступінь ризику?". Завдання коуча в питальній сесії - допомогти клієнту розкрити його внутрішні ресурси для досягнення позитивних змін в його поведінці з іншими і з самим собою.

Процес коучинг-консультування можна представити у вигляді схеми.

На кожному етапі коучингу відбувається процес навчання. Коуч фактично вчить клієнта звертатися до внутрішніх джерел знання і енергії - уяві, самосвідомості, пам'яті, глибинним цінностям і свободу волі. Крім цього, він також передає клієнту якісь спеціальні знання та навички, особливо в області комунікації, планування, лідерства та емоційного інтелекту. Таким чином, в ході коучингу клієнт (та й коуч теж) постійно відчуває відчуття нових відкриттів і звершень.

Кожна людина володіє потенційною здатністю передбачати події, принаймні, для себе. З коучингом ця здатність посилюється і поглиблюється. У тих людей, яким пощастило і які працювали з коучем, в області вирішення завдань щодо мотивації персоналу до роботи в певній компанії, думка про свою компанію змінюється: вони вважають, що їхня компанія піклується про своїх співробітників. В Америці багато великі компанії, такі як Boeing, American Express, Motorola, використовують коучинг як додаткову мотивацію для талантів і майбутніх лідерів. Коучинг вчить людей думати більш системно і набагато "ширше" звичайного. Люди стають більш гнучкими в контактах, більш творчо підходять до вирішення професійних завдань. І навіть робляться щасливішими, якщо мають можливість спостерігати свій внутрішній зростання як особистості, що сприяє підвищенню їх мотивації до праці.

Коучинг потрібен:

- для постановки мети та планування її досягнення;
- мотивації на досягнення результату;
- виявлення власних станів успіху і майстерності;
- прориву в кар'єрі;
- поліпшення взаємин з рідними та друзями, колегами по роботі;
- усунення симптомів і причин стресу.

Коучинг дозволяє розвинути такі навички:

- управління своїм часом і часом підлеглих;
- міжособистісні комунікації;
- самопрезентацію і публічні виступи;
- успішне ведення переговорів з діловими партнерами;
- запобігання конфліктів з партнерами по бізнесу;
- проведення нарад;
- делегування повноважень;
- лідерство і побудову своєї команди.

3. Технології коучингу

Коучинг систематичен. Використовується суворі послідовність етапів, система підходів і технік. Всі правила можна пояснити і зрозуміти.

Коучинг цілеспрямований. Коуч пропонує досліджувати щось або робити щось.

Коучинг неупереджений. У коучингу клієнтові не даються оцінки його реальності чи точки зору, а надається безпечний простір, в якому він може вільно висловити свої думки без будь-яких оцінок. Йому не даються відповіді, до яких він повинен прийти, він усвідомлює щось нове самотійно.

Коуч працює в напрямку збільшення усвідомлення, здібностей і свободи - свободи вибору клієнта. В основному коучинг проводиться у вигляді діалогу між коучем і клієнтом. Для клієнта просто потрібно, щоб він хотів працювати над своїми цілями. Коуч пропонує клієнту, щоб він якомога докладніше досліджував обговорювану тему і розглянув її з усіх боків. Основний інструмент для цього - питання коуча і його зацікавленість у відповідях клієнта.

Коучинг орієнтований на особистість. Коуч в основному працює з думками, емоціями, ідеями, вибором, реакціями людей, не змінюючи їх зовнішнього оточення.

У коучингу велика частина роботи полягає в проясненні смислів, які клієнт вкладає в той або інший термін, слово або дія.

Процедури коучингу на різних етапах коуч-сесії.

Розглянемо докладніше процедури, необхідні на кожному етапі окремої коуч-сесії. Стандартна коуч-сесія триває 1 год, хоча можливі значні варіації по тривалості: від 15 хв до 2 год. Коуч зазвичай записує те, що обговорює з клієнтом, і після закінчення сесії віддає записи клієнту для самотійного опрацювання. У записах повинні бути присутніми: формулювання мети,

параметри вимірювання цілі, основні кроки роботи, підсумкова програма дій клієнта по досягненню мети.

Встановлення раппорта (контакту).

На етапі встановлення рапорту використовуються те ж техніки, які використовуються в психологічному консультуванні: невербальне отзеркалювання, відкриті питання, техніки емпатичних слухання.

Коучу важливо володіти різними рівнями слухання клієнта.

Нульовий рівень слухання - фактично неслухання, відхід у себе. Часто в розмові один партнер щось розповідає, а другий в цей час думає про те, що він сам потім скаже - це теж випадок неслухання. Для коуча це неприпустимо і означає втрату контакту з коучі.

Перший рівень слухання - інформаційний, слухання інформації, слів. В цьому випадку контакт буде поверхневим.

Другий рівень слухання - глибинний, слухання нюансів, емоцій, того, що стоїть за словами коучі. Ці нюанси передаються на невербальному рівні, тому коуч повинен бути чутливий до невербальної інформації.

Третій рівень слухання - слухання потенціалу клієнта, вчувствование в нього. Це найглибший рівень контакту і розуміння коучем коучі.

Для встановлення глибокого контакту можуть використовуватися такі прийоми:

1) слова-пом'якшувачі ("словесний пух"), наприклад: "А ось цікаво ...", "Мені хотілося б дізнатися ..", "Виправте мене, якщо я не правий, але ...", "Що ви скажете, якщо ... "і т.п. Ці слова і фрази допомагають зняти ефект лобових питань, що створюють враження "допиту" з боку коуча;

2) парафраз - ця техніка була розглянута при аналізі технік консультування. Парафраз служить перевірці розуміння коучем клієнта, а також встановленню контакту;

3) назва мети питання, наприклад: "Щоб краще зрозуміти вашу ситуацію, мені необхідно знати ...". Такі зв'язки структурують розмову в голові клієнта і мотивують його до відповіді;

4) знаходження в позиції коуча, або "мета-позиції", - стані "залученого спостерігача", коли коуч одночасно і залучений в діалог з клієнтом, і в той же час знаходиться в позиції спостерігача, тобто як би спостерігає за тим, що відбувається "ззовні".

Укладення контракту.

В коучингу існують два типи контракту: контракт на коучинг в цілому (яку мету хотів би клієнт досягти по завершенні всього циклу коучингу) і контракт на дану сесію (чого клієнт хотів би досягти за дану сесію). Контракт першого типу полягає на першій-другій сесії. Контракт другого типу полягає на кожній сесії.

Укладення контракту на сесію - одна з ключових компетенцій коуча. При відсутності контракту на сесію коучинг втрачає спрямованість, стає неможливою оцінка досягнень.

Для того щоб укласти контракт на сесію, досить запитати клієнта: "Що

ви хотіли б досягти за цю сесію?"

Визначення мети.

При визначенні мети клієнта необхідно слідувати принципам SMART (мета повинна бути специфічною, вимірною, досяжною, реалістичною і певної тимчасовими рамками - specific y measurable } achievable , relevant , time bounded). Відповідно, необхідно задати клієнту питання на всі параметри SMART. Важливо також визначити екологічність мети (на що і на кого ще може вплинути досягнення мети) і зони контролю (на що саме може впливати клієнт, що знаходиться поза зоною його контролю).

Питання для смартірованія мети:

- S: "Що саме ви хотіли б мати на виході?"
- M: "Як можна це виміряти? Як ви дізнаєтеся, що досягли мети?"
- A: "Наскільки ця мета досяжна?"
- R: "Наскільки реально досягти цього за даний проміжок часу?"
- T: "За який термін ви хотіли б досягти цієї мети?"
- Екологія: "На кого ще може вплинути реалізація цієї ідеї?"
- Зона контролю: "Наскільки ви можете впливати на ситуацію?"

Знаходиться вона в зоні вашого контролю? Що саме ви можете контролювати?"

Ці питання можуть задаватися в довільному порядку, щоб зберегти жвавість чи природність розмови, але вони обов'язково повинні бути опрацьовані. Непросмартірованная мета має мало шансів бути досягнутою, крім того, якщо не визначені параметри її виміру, неможливо буде оцінити досягнення мети. Якщо мета нематеріального характеру і важко знайти одиниці її вимірювання (наприклад, мотивація), можна використовувати шкалювання, про який буде сказано далі.

При аналізі мети використовується так звана рамка результату

Рамка результату задає послідовність питань відповідно до проходженням фаз Кожній фазі відповідає певна інтонація коуча, яка допомагає включити відповідний стан у клієнта.

1. Фаза натхнення. Завдання коуча в цій фазі - "запалити" клієнта, підвищити його мотивацію до досягнення мети. Задаються питання, спрямовані на з'ясування і яснє бачення мети. Інтонація коуча - загадкова, яку надихнули, коуч говорить тихим голосом ("тон чарівника").

2. Фаза втілення. Завдання коуча - налаштувати клієнта на розробку плану дій але досягненню мети. Інтонація коуча стає більш рішучою і діловою, голос - голосніше ("тон воїна").

3. Фаза інтеграції. Завдання коуча - сприяти аналізу клієнтом ризиків і труднощів і способів їх подолання. У процесі такого аналізу відбувається інтеграція досвіду та мотивації клієнта, підвищується цінність проекту. Інтонація коуча - тепла, м'ка ("тон одного").

4. Фаза завершення. Завдання коуча - направити клієнта на вироблення критеріїв завершення проекту. Інтонація коуча - значна, вдумлива ("тон мудреця").

Використання досвіду.

На етапі досвіду використовуються різні техніки, які вибираються коучем в залежності від унікальної ситуації клієнта. Саме на цьому етапі в найбільшій мірі проявляється принцип творчості. Деякі техніки, які часто використовуються в коучингу, ми розглянемо в наступному розділі.

Планування діяльності.

Коуч-сесія обов'язково повинна закінчуватися конкретним планом дій, які клієнт буде здійснювати в проміжку між сесіями. Для розробки плану дій можна використовувати техніку "лінія часу", яка розглядається в наступному абзаці. Дії повинні бути сформульовані максимально конкретно і визначені в часі.